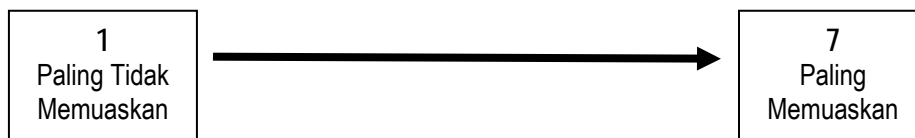


**SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PERKHIDMATAN SURUHANJAYA TENAGA**

1. Soal selidik ini bertujuan untuk membuat penilaian terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Suruhanjaya Tenaga kepada pelanggan-pelanggannya.
2. Sila isikan borang ini dan kembalikan kepada alamat berikut: Suruhanjaya Tenaga, No. 12, Jalan Tun Hussein, Presint 2, 62100 Putrajaya atau faks 03-8888 8636/8637 atau emel kepada norhaiza@st.gov.my / maimunah@st.gov.my.
3. Terima kasih kerana meluangkan masa mengambil bahagian di dalam kajian ini bagi membantu kami memberikan perkhidmatan yang lebih baik untuk anda.
4. Sila tandakan (√) dan isi yang berkenaan:

Tarikh :	
Nama dan Alamat Agensi/Syarikat:	
Tempat berurusan :	Tujuan urusan :
Ibu Pejabat <input type="checkbox"/>	Membuat aduan <input type="checkbox"/>
Pejabat Kawasan:	Memohon lesen/sijil/perakuan:
Selangor, Putrajaya & KL <input type="checkbox"/>	Lesen (Elektrik) Kapasiti:MW <input type="checkbox"/>
Melaka & N. Sembilan <input type="checkbox"/>	Lesen (Gas) <input type="checkbox"/>
Johor <input type="checkbox"/>	Pendaftaran Pemasangan (Elektrik) <input type="checkbox"/>
Perak <input type="checkbox"/>	Pendaftaran Pemasangan (Gas) <input type="checkbox"/>
Perlis, P.Pinang & Kedah <input type="checkbox"/>	Kelulusan Kelengkapan (Elektrik) <input type="checkbox"/>
Pahang <input type="checkbox"/>	Kelulusan Kelengkapan (Gas) <input type="checkbox"/>
Kelantan & Terengganu <input type="checkbox"/>	Pendaftaran Kontraktor (Elektrik) <input type="checkbox"/>
Pantai Barat Sabah (Kota Kinabalu) <input type="checkbox"/>	Pendaftaran Kontraktor (Gas) <input type="checkbox"/>
Pantai Timur Sabah (Sandakan) <input type="checkbox"/>	Pendaftaran Orang Kompeten (Elektrik) <input type="checkbox"/>
Lain-lain <input type="checkbox"/>	Pendaftaran Orang Kompeten (Gas) <input type="checkbox"/>
	Pendaftaran Pengurus Tenaga Elektrik <input type="checkbox"/>
	Pentauliahan institusi <input type="checkbox"/>
	Lain-lain <input type="checkbox"/>

5. Dengan menggunakan skala 1 hingga 7 iaitu Paling Tidak Memuaskan (1) hingga Paling Memuaskan (7) (*Most Unsatisfied*) [1] to *Best (Most Satisfied)* [7]), sila berikan penilaian anda mengenai kenyataan bagi soalan-soalan nombor 1 -37.



	Keterangan	1	2	3	4	5	6	7
A.	PERKHIDMATAN							
1	Perkhidmatan konsisten dari segi kualiti							
2	Perkhidmatan yang cepat dan cekap							
3	Responsif terhadap urusan dengan pelanggan							
4	Makluman diberikan dalam tempoh masa							
5	Makluman diberikan adalah tepat dan betul							
6	Mudah memperolehi perkhidmatan							
7	Arahan dan panduan mudah difahami							
8	Pegawai dan kakitangan adalah kompeten							
9	Pegawai dan kakitangan berpengetahuan							
10	Pegawai dan kakitangan menjaga kredibiliti							
11	Keselamatan pelanggan dan dokumen terjamin							
12	Transaksi kewangan mengikut tempoh							
13	Prosedur kerja yang teratur dan kemas							
B.	KEMUDAHAN							
14	Kaunter khidmat pelanggan							
15	Ruang menunggu							
16	Kebersihan pejabat							
17	Tempat letak kenderaan							
18	Keselesaan bilik mesyuarat							
19	Kawalan keselamatan							
20	Portal Suruhanjaya Tenaga www.st.gov.my							
21	Perkhidmatan atas talian							
22	Risalah/Buletin/Buku Panduan							
C.	LAYANAN							
23	Bersifat mesra dan sopan							
24	Bijak mengawal emosi							
25	Bersifat profesional							
26	Penggunaan bahasa yang sopan							
27	Bersedia mendengar							
28	Menghormati pelanggan							
29	Bersedia menerima kritikan							
30	Berusaha memudahkan pelanggan							
D.	MASA							
31	Tempoh masa berjumpa pegawai							
32	Tempoh masa berurusan di kaunter							
33	Tempoh masa memulakan mesyuarat							
34	Tempoh masa mendapatkan dokumen							
35	Tempoh masa menjawab panggilan telefon							
36	Tempoh masa mendapatkan bayaran							
37	Tempoh masa mendapatkan maklumat							
38	Tempoh masa dilayan oleh pihak berkenaan							

Komen dan Cadangan :

Terima Kasih Di Atas Kerjasama Yang Diberikan.